



ВОЛШЕБНЫХ
ТАБЛЕТОК
В СЕРВИСЕ

ЕЛЕНА СЕМЕНИХИНА

РАЗВИВАЮ ЖИЛОЙ СЕРВИС В ГК «КОРТРОС»



Автор курса «Антикризисная коммуникация в сервисе»
Автор телеграм-канала «Управляющий объектом ЖКХ»

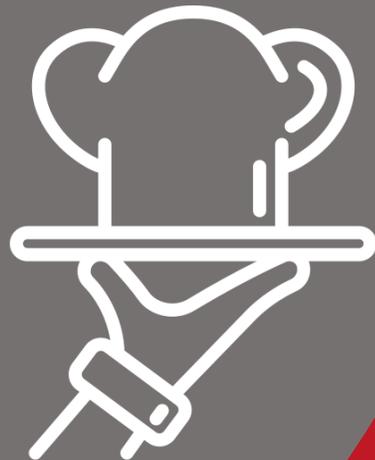
1

~~ВМЕСТО~~
~~ИЗВИНЕНИЙ~~
ПРИЗНАЕМ
ЧУВСТВА
КЛИЕНТА



2

ОТВЕТ
СТВЕН
НОСТЬ



РЕЦЕПТ ДОВЕРИЯ КЛИЕНТОВ

Ингредиенты:

- Инициатива
- Желание помочь
- Ответственность
- Обязательность

1. Возьмите на себя ответственность за то, что точно в ваших силах
2. Сделайте это
3. Верните клиенту обратную связь
4. Повторите действия 1-3 много раз и с разными клиентами
5. Получите ДОВЕРИЕ
6. Наслаждайтесь результатом

Порядок действий

3

от факта

к действию

Вижу
Слышу
Ощущаю

Рассказываю
историю

Чувствую

Действую

факт



история

4



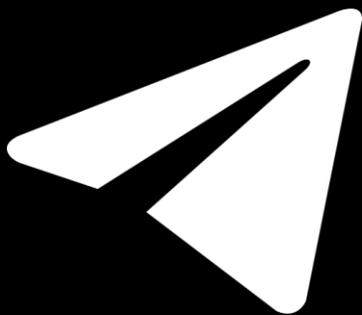
МЕДИАЦИЯ



5

Забота
о людях
на первой
линии*

* Отдых, отпуск
Обучение



курс



<https://kortros.ru/>

